

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम,  
२०१५ अंतर्गत अधिसूचित सेवांचे  
Business Process Re-engineering  
करणेबाबत...

महाराष्ट्र शासन  
नगर विकास विभाग  
शासन निर्णय क्रमांक- आरटीएस ०५२५/प्र.क्र.६८/न. वि.-३२  
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.  
दिनांक :- २७ जून, २०२५

संदर्भ-

१. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५
२. नगर विकास विभागाचे शासन परिपत्रक क्र.मलोसे-०९२३/प्र.क्र.१६८/नवि-३२  
दिनांक २३.०४.२०२४
३. नगरपरिषद प्रशासन संचालनानयाचे पत्र क्र.नपप्रस/का-०८/ DUTD/ RTS/ २०२४/  
८०५२ दि.१२.११.२०२४.
४. नगरपरिषद प्रशासन संचालनानयाचे पत्र क्र.नपप्रस/का-०८/ DUTD/ RTS/ २०२५/  
३९२१ दि.१६.०५.२०२५.

प्रस्तावना:

महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ दि. २८.०४.२०१५ रोजी लागू करण्यात आला आहे. सदर अधिनियमातील कलम-३ मध्ये नमुद करण्यात आल्यानुसार या विभागाच्या प्रशासकीय अधिपत्याखालील राज्यातील महानगरपालिका, नगरपरिषदा व नगरपंचायती या नागरी संस्थामार्फत देण्यात येणाऱ्या विविध सेवा नागरी केंद्रबिंदू मानून, नागरीकांना दैनंदिन जीवनामध्ये सातत्याने आवश्यक असलेल्या लोकसेवां करणेबाबत वेळोवेळी शासन निर्णय निर्गमित करण्यात आले आहेत.

२. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ अंतर्गत अधिसूचित सेवांचे Business Process Re-engineering करण्याकरीता संदर्भाधिन क्र.२ च्या शासन परिपत्रकान्वये आयुक्त तथा संचालक, नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय यांच्या अध्यक्षतेखाली तज्ञ अनुभवी व्यक्तींचा अभ्यास गट स्थापित करण्यात आलेला आहे. सदर अभ्यासगटाने संदर्भाधिन क्र. ३ व ४ च्या पत्रान्वये उक्त मुद्द्यांबाबत कार्यवाही करून शासनास अहवाल सादर केला होता. सदर अहवालाद्वारे अभ्यास गटाने केलेल्या शिफारशींच्या अनुषंगाने महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ अंतर्गत अधिसूचित काही लोकसेवांचे Business Process Re-engineering करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधिन होती.

## शासन निर्णय:-

१. महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ व केंद्रशासनाच्या व्यवसाय सुलभीकरण (Ease of Doing Business) धोरणाच्या अंमलबजावणीकरीता शासन निर्णयान्वये महाराष्ट्र लोकसेवा हक्क अधिनियम, २०१५ अंतर्गत अधिसूचित करण्यात आलेल्या लोकसेवा जलदगतीने अर्जदारांना उपलब्ध करून देता याव्यात, या उद्देशाने सदर लोकसेवांची शासन निर्णयांद्वारे विहित करण्यात आलेली कालमर्यादा ही खालीलप्रमाणे कमी करण्यात येत आहे.

अ.क्र.	अधिसूचित सेवेचे नाव	सेवेची विहित कालमर्यादा	सेवेची प्रस्तावित सुधारीत कालमर्यादा
(१)	(२)	(३)	(४)
१.	अ) दस्तऐवजाच्या आधारे मालमत्ता हस्तांतरण नोंद प्रमाणपत्र देणे ब) वारसा हक्काने मालमत्ता हस्तांतरण नोंद प्रमाणपत्र देणे	१५ दिवस	१२ दिवस
२.	नळजोडणी देणे	१५ दिवस	७ दिवस
३.	जलनिःस्सारण जोडणी देणे	१५ दिवस	१२ दिवस
४.	अग्निशमन अंतिम नाहरकत दाखला देणे(महानगरपालिकेकरीता)	१५ दिवस	१२ दिवस
५.	पुनः कर आकारणी	१५ दिवस	१२ दिवस
६.	रहिवास नसलेल्या मालमत्तांना करात सूट मिळणे	१५ दिवस	१२ दिवस
७.	स्वयंमुल्यांकन	१५ दिवस	१२ दिवस
८.	तात्पुरते/कायमस्वरूपी नळजोडणी खंडीत करणे	१५ दिवस	१२ दिवस
९.	पुनःजोडणी करणे	१५ दिवस	१२ दिवस
१०.	प्लंबर परवाना नुतनीकरण करणे	१५ दिवस	१२ दिवस
११.	परवान्याचे नुतनीकरण	१५ दिवस	१२ दिवस
१२.	परवाना हस्तांतरण	१५ दिवस	१२ दिवस
१३.	परवाना दुय्यम प्रत	१५ दिवस	७ दिवस
१४.	परवाना रद्द करणे	१५ दिवस	१२ दिवस
१५.	कालबाह्य परवानासाठी नुतनीकरण सुचना	१५ दिवस	१२ दिवस
१६.	व्यवसाय परवाना स्वयं-नुतनीकरण	१५ दिवस	१० दिवस
१७.	रस्ता खोदाई परवाना देणे	३० दिवस	१२ दिवस
१८.	राज्य खाद्य परवान्याकरीता नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थांचा नाहरकत दाखला	३० दिवस	१२ दिवस

१९.	खाद्य नोंदणी प्रमाणपत्राकरीता नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थांचा आरोग्यविषयक नाहरकत दाखला	३० दिवस	१२ दिवस
२०.	पाणी अनुपलब्धता प्रमाणपत्र देणे	३० दिवस	७ दिवस
२१.	महाराष्ट्र शुश्रूषा-गृह नोंदणी अधिनियम, १९४९ अंतर्गत शुश्रूषा-गृह परवान्याचे नुतनीकरण करणे. (महानगरपालिकेकरीता)	३० दिवस	१५ दिवस
२२.	महाराष्ट्र शुश्रूषा-गृह नोंदणी अधिनियम, १९४९ अंतर्गत परवान्यावर परवानाधारक/भागीदाराचे नाव बदलणे. (महानगरपालिकेकरीता)	३० दिवस	१५ दिवस
२३.	लॉजिंग हाउस परवान्याचे नुतनीकरण करणे.	३० दिवस	१५ दिवस
२४.	मंगल कार्यालय / सभागृह वगैरे परवान्याचे नुतनीकरण करणे.	३० दिवस	१५ दिवस
२५.	फेरीवाले नोंदणी प्रमाणपत्र देणे.	१५ दिवस	७ दिवस

**२. अधिसूचित सर्व सेवा केवळ ऑनलाइन माध्यमातून उपलब्ध करून देणे.**

ऑफलाइन पद्धतीमध्ये नागरीकांना प्रत्यक्ष नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थेत जाऊन ऑफलाइन पद्धतीने अर्ज करावा लागतो. त्याकरीता आवश्यक कागदपत्रे सादर करावी लागतात व शुल्क भरावे लागते. तदनंतर प्रमाणपत्र, दाखला अथवा परवाना घेण्याकरीता परत स्वतः नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थेमध्ये जावे लागते. या प्रक्रियेमध्ये नागरीकांचा वेळ व पैसा वाया जातो. याकारणाने अधिसूचित सेवा ह्या केवळ ऑनलाइन माध्यमातून देण्यात याव्यात.

**३. अधिसूचित सेवांचा वापर करणेसाठी मोबाईल अॅप्लिकेशन चा वापर करणे.**

नागरीकांना घरबसल्या त्यांच्या मोबाईल द्वारेच लोकसेवा मिळावी, याकरीता सर्व अधिसूचित लोकसेवा ह्या मोबाईल अॅप्लिकेशन द्वारे उपलब्ध करून देण्यात याव्यात.

**४. अधिसूचित सेवा देतांना GIS प्रणालीच्या डेटाचा वापर करणे.**

अनेक सेवा देतांना GIS प्रणालीद्वारे केलेल्या सर्वेक्षणाचा डेटा वापरल्यास सेवा अचूकपणे व जलद पद्धतीने देता येतील. याकरीता GIS प्रणाली विकसित करून त्याचे ऑनलाइन लोकसेवा देणा-या प्रणालीशी इंटीग्रेशन करण्यात यावे व सदर डेटाचा वापर लोकसेवा देतांना करण्यात यावा.

**५. लोकसेवा देतांना इतर विभागांच्या डेटाचा वापर करणे**

काही लोकसेवा देतांना इतर विभागांच्या डेटाबेस मधील माहितीची निकड भासते. तथापि, अशी माहिती संबंधित अर्जदाराकडून ऑफलाइन कागदपत्रांच्या स्वरूपात स्विकारली जाते अथवा ऑनलाइन सेवा असल्यास स्कॅन्ड पीडीएफ/इमेज फाइल स्वरूपात अपलोड करावयास सांगितली जाते. (उदा. आधार डेटा, पॅन डेटा, एमएसइबी डेटा, जन्म-मृत्यू दाखला, मालमत्ता नोंदी, विविध विभागांचे नाहरकत दाखले, नादेय प्रमाणपत्र इत्यादी) यामुळे नागरीकांना सदर कागदपत्रे जमा करून सादर करावी लागतात. यामध्ये वेळ वाया जातो. तसेच सेवा देणा-या अधिका-याला देखील सर्व सादर केलेले दस्तऐवज तपासावे लागत असल्यामुळे त्यांचादेखील वेळ व्यपगत होतो. शिवाय ह्या पद्धतीमध्ये बनावट कागदपत्रे देखील सादर केली जाण्याची शक्यता राहते. हे टाळण्यासाठी सेवा अचूक व जलद गतीने देण्याकरीता अर्जदाराकडून सेवेकरीता आवश्यक आधार डेटा, पॅन डेटा, एमएसइबी डेटा, जन्म-मृत्यू दाखला, मालमत्ता नोंदी, विविध विभागांचे नाहरकत दाखले, नादेय प्रमाणपत्र ची माहिती ही एकतर संबंधित विभागाशी एपीआय द्वारे इंटीग्रेशन करून प्राप्त करून घ्यावी अथवा अर्जदाराकडून न घेता अर्जदाराने डिजीलॉकर वर अपलोड केलेल्या दस्तऐवजांमधून छानणी करण्यासाठी प्राप्त करून घ्यावीत.

**६. अर्ज सादरीकरणाचे टप्पे कमी करणे.**

नगरविकास विभाग-२ यांचेद्वारे अधिसूचित सर्व सेवांकरीता सादरीकरणाचे ३ टप्पे निश्चित करण्यात आलेले आहेत. अर्ज सादरीकरणासाठी निर्धारित करण्यात आलेले टप्पे आवश्यक असल्याने ते कायम ठेवण्यात यावेत. तथापि, कोणत्याही लोकसेवेसाठी सादरीकरणाचे ३ पेक्षा जास्त टप्पे राहणार नाहीत याची दक्षता घ्यावी.

**७. सेवेसाठी आवश्यक कागदपत्रांची संख्या कमी करणे.**

अ) नगरविकास विभाग-२ यांचेद्वारे अधिसूचित सर्व सेवांकरीता सादरीकरणाचे ३ टप्पे निश्चित करण्यात आलेले आहेत. अर्ज सादरीकरणासाठी निर्धारित करण्यात आलेले टप्पे आवश्यक असल्याने ते कायम ठेवण्यात यावेत. तथापि, शासन निर्णयात नमूद आवश्यक कागदपत्रांच्या ऐवजी इतर कागदपत्रे घेण्यात येऊ नयेत.

ब) कोणत्याही सेवेकरीता मालमत्ता व पाणीपट्टी नादेय प्रमाणपत्राची मागणी अर्जदाराकडून करण्यात येऊ नये. याबाबत प्राप्त अर्जावर थकबाकी आहे किंवा कसे यावर नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थेच्या अधिका-यांनी वैयक्तिक स्तरावर शहानिशा करून थकबाकी असल्यास अर्जदाराकडून थकबाकी भरून सेवा द्यावी अथवा थकबाकी भरण्यास अर्जदार तयार नसल्यास त्याचा अर्ज नाकारण्यात यावा.

क) अर्जदाराला वैयक्तिक प्रयोजनार्थ कर नादेय प्रमाणपत्राची गरज असल्यास अशा अर्जदारास ऑनलाइन प्रणालीद्वारे केवळ अर्जाच्या आधारे ऑटोमेटिक डिजीटल सिग्नचेर द्वारे (System generated) असे प्रमाणपत्र तात्काळ उपलब्ध करून देण्यात यावा. याकरीता कोणतेही शुल्क आकारण्यात येऊ नये.

#### ८. सेवा शुल्क भरणा करणेचा कालावधी निश्चित करणे.

ज्या सेवांकरीता सेवा शुल्क भरणे आवश्यक असते, अशा सेवांच्या अनेक अर्जांच्या बाबतीत असे निदर्शनास आले आहे की, नागरीकांना शुल्क भरण्याची नोटीस मिळाल्यानंतर त्यांना शुल्क अदा करणेकरीता कोणताही कालावधी बंधनकारक करण्यात आलेला नाही. याकारणास्तव नागरीकांद्वारे सेवाशुल्क भरण्याचे राहुन गेल्याने अनेक अर्ज प्रलंबित राहतात. याकरीता अधिसूचित सेवा अर्जांच्या बाबतीत सेवाशुल्क भरण्याची नोटीस प्राप्त झाल्यानंतर अर्जदारास जास्तीत जास्त १५ दिवस सेवाशुल्क भरण्याची मुदत ठेवण्यात यावी व १५ दिवस होऊनही सेवाशुल्काचा भरणा न झाल्यास सदर अर्ज आपोआप रद्द करण्यात यावा. तसेच सेवाशुल्क भरण्याची नोटीस प्राप्त झाल्यापासून अर्जदार सेवाशुल्क भरेपर्यंतचा कालावधी हा सेवा देण्यासाठी निश्चित केलेल्या विहित कालावधीत गणला जाऊ नये.

#### ९. Common Application Form बनविणे.

नगरविकास विभागाच्या इंटीग्रेटेड वेब बेस्ड सिटीजन सर्व्हिस डिलिव्हरी पोर्टल वर विविध प्रकारच्या NOC सेवेकरीता एकच सामाईक फॉर्म ठेवण्यात आलेला आहे. त्याच धर्तीवर सदर पोर्टलचा वापर न करणा-या महानगरपालिकांच्या बाबतीतही तेच धोरण ठेवण्यात यावे. अर्जदाराच्या लॉगिन मध्ये त्याची बेसिक प्रोफाइल बनवून त्यात सर्व आवश्यक माहिती एकदाच भरून घेण्यात यावी व सदर माहिती अर्जदार जेव्हा सेवेसाठी अर्ज करेल तेव्हा ऑटोफिल करून अर्जात उपलब्ध करून देण्यात यावी.

#### १०. अधिसूचित सेवांच्या अभिलेख जतनाबाबतचा कालावधी निश्चित करणे.

सद्यस्थितीत बहुतांशी अधिसूचित सेवांचा अभिलेख हा कायमस्वरूपी जतन करावा लागतो.(उदा. जन्मदाखला, विवाह नोंदणी दाखला इत्यादी) त्यामुळे अधिसूचित सेवांचा दस्तऐवज कायम जतन करावा लागेल. तथापि, सर्व अधिसूचित सेवा ऑनलाइन करण्याची कार्यवाही सुरु आहेत व बहुतांशी सेवा ऑनलाइन करण्यात आलेल्या आहेत. त्या अनुषंगाने सर्व सेवा ऑनलाइन होऊन त्यांचा पूर्ण क्षमतेने वापर सुरु करण्यात यावा व त्यानंतर ३ वर्षांच्या कालावधी नंतर प्रणालीच्या डेटाबेस स्टोरेज क्षमतेवर डेटा मुळे येणा-या ताणाचा(लोडचा) अभ्यास करून याबाबत योग्य निर्णय घ्यावा.

**११. डिजीलॉकर प्रणाली सोबत इंटीग्रेशन करणे**

अधिसूचित सेवांद्वारे देण्यात आलेल्या येणारे दाखले, प्रमाणपत्र, परवाने इत्यादी. डिजीलॉकर प्रणालीसोबत इंटीग्रेट करण्यात यावेत, जेणेकरून सदर दस्तऐवज इतर विभागांना सत्यता पडताळणीकरीता ऑनलाइन माध्यमातून उपलब्ध राहतील. याबरोबरच ऑनलाइन पद्धतीने देण्यात आलेल्या सेवांच्या बाबतीत देण्यात आलेल्या प्रमाणपत्र, दाखला, परवाना व नाहरकत इत्यादींची सत्यता पडताळण्यासाठी ऑनलाइन थर्ड पार्टी व्हेरिफिकेशन (त्रयस्थ पक्ष पडताळणी) ची सुविधा सेवा पोर्टल व मोबाईल ॲप्लिकेशन द्वारे उपलब्ध करून देणे अनिवार्य करण्यात येत आहे.

**१२. ऑनलाइन माध्यमातून देण्यात आलेल्या प्रमाणपत्र, दाखला, परवाना व नाहरकत इत्यादींना कायदेशीर वैधता देणे**

ऑनलाइन माध्यमातून देण्यात आलेल्या प्रमाणपत्र, दाखला, परवाना व नाहरकत इत्यादी हे माहिती तंत्रज्ञान अधिनियम २००० अन्वये वैध असतात. त्या अनुषंगाने याबाबत राज्य शासनस्तरावर देखील ऑनलाइन माध्यमातून देण्यात आलेल्या सेवांचे प्रमाणपत्र, दाखला, परवाना व नाहरकत इत्यादी हे माहिती तंत्रज्ञान अधिनियम २००० अन्वये वैध असून ते संबंधित सर्व विभागांनी स्विकारावेत. तसेच ऑनलाइन प्रणालीमधून निर्माण केल्या जात असलेल्या प्रमाणपत्र, दाखला, परवाना व नाहरकत इत्यादींवर केवळ इ-सिग्नेचर/डिजिटल सिग्नेचर बंधनकारक करण्यात येत आहे.

उपरोक्तप्रमाणे शासन निर्णयानुसार सर्व महानगरपालिका, नगरपरिषदा व नगरपंचायती यांनी सुधारीत कालमर्यादेनुसार स्थानिक स्तरावर शासन राजपत्रात अधिसूचना प्रसिद्ध करावी व जनहितार्थ त्यास व्यापक प्रसिद्धी द्यावी. तसेच सदर सेवा देण्याकरीता बनविण्यात आलेल्या ऑनलाइन पोर्टलवर देखील कालमर्यादा सुधारीत करून घ्यावी. याप्रमाणे आवश्यक कार्यवाही हा शासन निर्णय निर्गमित झाल्यापासून ३० दिवसांचे आत पूर्ण करावी.

अर्जदाराला कमीत कमी वेळेत सेवा मिळावी, हा या सेवांची विहित कालमर्यादा कमी करण्याचा मुळ उद्देश असल्याने सर्व नागरी स्थानिक स्वराज्य संस्थांनी सदर सेवा देण्याचे टप्पे कमी करावेत व सेवा देण्याच्या कार्यपद्धतीत आवश्यक ते नियमोचित बदल करावेत. तसेच सदर सेवा देतांना विहित कालमर्यादेचे पालन केले जाईल, याची दक्षता घ्यावी.

सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in) या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा सांकेतांक क्रमांक २०२५०६२७१६५७२८६७२५ असा आहे. सदर आदेश डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने

( सचिन द.सहस्रबुध्दे )

उप सचिव, महाराष्ट्र शासन

प्रत :-

१. मा. राज्यपाल यांचे सचिव, राजभवन, मुंबई
२. मा. मुख्यमंत्री यांचे अपर मुख्य सचिव, मंत्रालय, मुंबई-३२
३. मा. उप मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय मुंबई
४. मा. विरोधी पक्षनेता, विधानसभा/विधानपरिषद, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई
५. सर्व सन्माननीय विधानसभा/विधानपरिषद व संसद सदस्य
६. मा. मुख्य आयुक्त, राज्य सेवा हक्क आयोग, निर्मल इमारत, दुसरा मजला, नरीमन पॉईंट, मुंबई
७. मा. मुख्य सचिव, महाराष्ट्र शासन, मंत्रालय, मुंबई
८. अपर मुख्य सचिव (न.वि.-१) नगर विकास विभाग, मंत्रालय, मुंबई
९. प्रधान सचिव, (न.वि.-२) नगर विकास विभाग, मंत्रालय, मुंबई
१०. प्रधान सचिव (उद्योग), उद्योग व कामगार विभाग, मंत्रालय, मुंबई
११. आयुक्त, महानगरपालिका (सर्व)
१२. आयुक्त तथा संचालक, नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय, बेलापूर, नवी मुंबई
१३. मुख्याधिकारी, नगरपरिषद/ नगर पंचायत (सर्व)
१४. निवड नस्ती (नवि-३२).